

PENGOPTIMALISASIAN PROSES ADMINISTRASI DENGAN PERAN BILLING UNIT PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL DAIHATSU

I Nyoman Jovan Gustika Pramana¹, Kadek Julia Mahadewi²

^{1,2,3}) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional
e-mail: jovangustika06@gmail.com

Abstrak

Setiap perusahaan menghendaki tercapainya tujuan dan sasaran yang telah digariskan secara efektif dan efisien terutama dalam proses administrasi penjualan. Contohnya pada perusahaan PT. Astra Internasional Daihatsu. Proses administrasi di PT. Astra International Daihatsu melibatkan berbagai aktivitas mulai dari pencatatan transaksi, penagihan kepada pelanggan, pengelolaan data pembayaran, hingga pelaporan keuangan. Billing unit sebagai unit yang bertanggung jawab atas admisnistrasi termasuk pengelolaan dan penagihan transaksi keuangan, memiliki peran sentral dalam memastikan aliran administrasi perusahaan berjalan lancar dan tepat waktu. Namun, masih banyak kelalaian yang terjadi dalam proses pelayanan administrasi yang dilakukan. Maka dari itu, perusahaan sangat perlu mengoptimalkan peran Billing Unit yang mereka miliki. Permasalahan yang akan dianalisis yaitu bagaimana pengoptimalan peran Billing Unit dalam pengelolaan administrasi perusahaan? Dengan pengoptimalan ini diharapkan membantu proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan terbuka yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mitra bisnis. Penelitian difokuskan pada analisis peran Billing Unit dalam proses administrasi, serta bagaimana implementasi sistem yang ada dapat meningkatkan efisiensi kerja. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen internal perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Billing Unit sangat krusial dalam meningkatkan efisiensi administrasi, terutama dalam pengelolaan tagihan dan pembayaran. Implementasi sistem informasi yang terintegrasi dan pelatihan yang berkelanjutan bagi karyawan Billing Unit menjadi faktor utama dalam mencapai optimalisasi tersebut. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah implementasi teknologi informasi, pelatihan terhadap karyawan dan sistem terintegrasi terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi kerja, sehingga dapat mendukung pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

Kata kunci: Administrasi, Billing Unit, Optimalisasi, Peran

Abstract

Every company aims to achieve its goals and targets effectively and efficiently, especially in the sales administration process. This is exemplified by PT. Astra International Daihatsu. The administrative process at PT. Astra International Daihatsu involves various activities, from recording transactions, billing customers, managing payment data, to financial reporting. The Billing Unit, responsible for administration, including the management and billing of financial transactions, plays a central role in ensuring the smooth and timely flow of the company's administration. However, there are still many shortcomings in the administrative services provided. Therefore, it is crucial for the company to optimize the role of its Billing Unit. The issue to be analyzed is how to optimize the role of the Billing Unit in managing the company's administration? This optimization is expected to help make the administrative process faster, more accurate, and transparent, which will enhance customer and business partner satisfaction. The research focuses on analyzing the role of the Billing Unit in the administrative process and how the implementation of existing systems can improve work efficiency. Data were collected through interviews, observations, and analysis of internal company documents. The research findings indicate that the Billing Unit plays a crucial role in increasing administrative efficiency, particularly in managing billing and payments. The implementation of integrated information systems and continuous training for Billing Unit employees are key factors in achieving this optimization. The conclusion of this research is that the implementation of information technology, employee training, and integrated systems has proven effective in enhancing work efficiency and accuracy, thereby supporting the company's growth and development.

Keywords: Administration, Billing Unit, Optimization, Role

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, sarana komunikasi dan teknologi berkembang sangat pesat. Sehingga, pelayanan jasa dan sarana transportasi pun mengalami banyak kemajuan, salah satunya adalah pelayanan jasa pada transportasi darat. (Chintiya, 2023). Untuk tetap kompetitif di pasaran saat ini,

perusahaan harus mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi mereka. Salah satunya dengan meningkatkan proses administrasi, khususnya dalam pengelolaan keuangan dan penagihan. Proses administrasi yang tidak efisien dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti keterlambatan pembayaran, kesalahan pencatatan transaksi, dan meningkatnya biaya operasional.

Pada hakekatnya, setiap perusahaan menghendaki tercapainya tujuan dan sasaran yang telah digariskan secara efektif dan efisien dalam administrasi penjualan. Untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut, dibutuhkan prosedur administrasi penjualan yang didalamnya terdapat berbagai fungsi untuk dilaksanakan secara baik dan saling berkaitan (Amelia, 2022). Dalam dunia bisnis yang kompetitif, efisiensi dan akurasi dalam proses administrasi adalah kunci untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Proses administrasi yang lambat atau tidak akurat dapat mengakibatkan penundaan dalam penagihan dan pembayaran, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi likuiditas perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan optimalisasi pada proses administrasi mereka dengan memperkuat peran dalam setiap unit bagiannya, salah satunya Billing Unit.

PT. Astra International Daihatsu, sebagai salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia yang bergerak di bidang otomotif penjualan kendaraan, menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam setiap aspek operasionalnya. Salah satu bidang yang memerlukan perhatian khusus adalah proses administrasi, khususnya dalam pengelolaan penagihan dan pembayaran yang dikelola oleh Billing Unit. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, PT. Astra International Daihatsu juga berinvestasi dalam sistem manajemen keuangan yang canggih untuk mendukung kinerja Billing Unit.

Proses administrasi di PT. Astra International Daihatsu melibatkan berbagai aktivitas mulai dari pencatatan transaksi, penagihan kepada pelanggan, pengelolaan data pembayaran, hingga pelaporan keuangan. Tingginya volume transaksi dan banyaknya data yang harus dikelola dapat menyebabkan potensi kesalahan administrasi yang tinggi jika tidak ditangani dengan sistem yang efektif. Hal ini bisa berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan, termasuk arus kas dan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat berdampak pada kinerja bisnis secara keseluruhan, seperti pendapatan dan kepuasan pelanggan. Implementasi teknologi saat ini memungkinkan integrasi yang lebih baik antara berbagai departemen, mengurangi kemungkinan human error, dan menyediakan data real-time yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat. Oleh karena itu, PT. Astra International Daihatsu berkomitmen untuk melakukan optimalisasi proses administrasi melalui peran strategis Billing Unit

Billing unit sebagai unit yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan penagihan transaksi keuangan, memiliki peran sentral dalam memastikan aliran keuangan perusahaan berjalan lancar dan tepat waktu. Billing Unit berfungsi sebagai garda terdepan dalam mengelola faktur, pembayaran, dan penagihan, yang merupakan komponen vital dalam menjaga arus kas perusahaan. Namun, proses administrasi di perusahaan-perusahaan besar seringkali menghadapi berbagai masalah, seperti data tidak sesuai, pengolahan dokumen yang tertunda, dan kurangnya integrasi sistem. Hal ini dapat menyebabkan kinerja operasi yang lebih buruk, biaya administrasi yang lebih tinggi, dan ketidakpuasan pelanggan. Peran Billing Unit tidak hanya sebatas pada penerbitan dan pengelolaan faktur, tetapi juga mencakup pemantauan pembayaran, penanganan ketidaksesuaian transaksi, dan penyusunan laporan keuangan yang akurat mencakup berbagai tanggung jawab lain yang berdampak langsung pada efisiensi operasional perusahaan.

Melalui pengoptimalan peran ini, diharapkan proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan terbuka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mitra bisnis. Peran billing unit sebagai bagian yang mempersiapkan berkas-berkas seperti proses pembuatan BPKB dan STNK kendaraan, proses penagihan ke leasing yang melalui kredit, dan lain sebagainya. Tidak adanya billing unit akan mengakibatkan proses DO (Delivery Order) tidak bisa dijalankan karena otorisasi pembukaan DO (Delivery Order) ada di admin billing unit. Perubahan proses dan sistem memerlukan seluruh karyawan untuk menyesuaikan diri dan mendapatkan pelatihan yang memadai untuk memastikan bahwa setiap anggota tim Billing Unit memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. Indikator kinerja utama yang relevan juga dikenal sebagai indikator kinerja utama harus dimasukkan ke dalam kerangka kerja yang kuat untuk mengevaluasi keberhasilan proses optimalisasi ini.

METODE

Metode penelitian dalam judul ini menggunakan observasi langsung untuk mengkaji peranan billing unit dalam proses administrasi di PT. Astra International Daihatsu. Selama observasi yang dilakukan secara langsung selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan, data dikumpulkan melalui analisis dengan dukungan dokumen internal perusahaan dan menganalisis peran staff billing unit yang

tersedia. Selain itu, penulis juga memberikan pemahaman tentang pengoptimalisasian peran billing unit dalam proses administrasi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai peran, tantangan, dan kontribusi billing unit terhadap efisiensi proses administrasi. Berdasarkan analisis ini, penelitian akan menyimpulkan efektivitas peran billing unit dalam proses administrasi dan memberikan rekomendasi untuk optimalisasi lebih lanjut. Rekomendasi ini akan mencakup strategi praktis yang dapat diterapkan oleh PT. Astra International Daihatsu untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi melalui peran billing unit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Astra International didirikan pada tahun 1957 di Jakarta oleh William Soeryadjaya dan Tjia Kian Tie. Pada awalnya, Astra International didirikan sebagai perusahaan perdagangan umum. Seiring berjalannya waktu, perusahaan ini berkembang pesat dan memperluas bisnisnya ke berbagai sektor, termasuk otomotif, jasa keuangan, alat berat, agribisnis, infrastruktur, teknologi informasi, dan properti. Pada tahun 1973, Astra International mulai meluaskan bisnisnya ke bisnis otomotif dengan menjadi distributor tunggal untuk merek kendaraan Toyota di Indonesia. Kesuksesan ini diikuti dengan kerjasama mereka dengan berbagai produsen otomotif lainnya, termasuk Daihatsu sebagai perusahaan perdagangan umum dengan nama Astra International Inc. Untuk memberikan saham umum kepada publik, Astra International mengubah namanya menjadi PT. Astra International Tbk pada tahun 1990. Pada tahun berikutnya, perseroan dicatat di Bursa Efek Indonesia dengan tiket ASII.

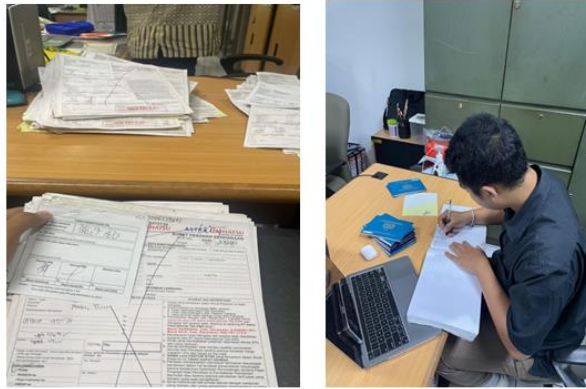
PT. Astra International tentunya memiliki banyak cabang Perusahaan yang menyebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya bertempat di Kota Denpasar, Provinsi Bali yang dipilih penulis sebagai lokasi melaksanakan praktek kerja lapangan. Beralamat di Jl. Cokroaminoto No, 52, Pemecutan Kaja, Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali, Indonesia. Cabang ini bergerak sebagai dealer resmi kendaraan Daihatsu. Dealer ini juga menyediakan berbagai layanan otomotif yang mencakup penjualan mobil baru Daihatsu, layanan purna jual, servis, suku cadang, dan layanan keuangan.



Gambar. 1 Lokasi Perusahaan PT. Astra International Daihatsu
Sumber : diolah oleh penulis

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Astra International Daihatsu, penulis ditempatkan pada bagian Admin Umum sub bagian Billing Unit yang bertanggung jawab dalam bidang proses pelayanan administrasi surat-surat kendaraan. Sub Billing Unit akan bertanggung jawab dalam segala proses pelayanan administrasi pelanggan yang menjadi customer dalam pembelian kendaraan pada dealer cabang.

Proses pelayanan administrasi pada PT. Astra International Daihatsu ini sebenarnya sudah berjalan dengan lancar dan tersusun secara vertikal. Namun di dalamnya ada beberapa permasalahan seperti pembuatan beberapa keperluan administrasi lain yang masih menggunakan proses manual dengan bantuan manusia. Sehingga rentan terdapat kesalahan penulisan administrasi karena kelalaian sumber daya manusia yang membuatnya. Selain itu kelalaian dari human error ini juga mengakibatkan keterlambatan pengiriman faktur pembayaran. Untuk menciptakan proses administrasi yang tersusun secara efektif maka diperlukan peran seorang admin billing unit dalam mengelola keperluan tersebut. Sehingga jika dilihat dari peran billing unit yang bertanggung jawab dengan proses administrasi yang rentan dengan kesalahan akibat dari masih terdapatnya proses manual, maka perlu dilakukan proses pengoptimalan layanan administrasi untuk menghindari kesalahan-kesalahan di kemudian hari.



Gambar. 2 Melaksanakan Jobdesc Billing Unit
Sumber : diolah penulis

Admin billing unit bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua proses administrasi berjalan lancar dan akurat. Namun, jika masih terdapat proses manual, admin billing unit perlu bekerja lebih keras untuk mengawasi dan memeriksa setiap detail, yang dapat mengakibatkan beban kerja yang tinggi dan potensi kesalahan. Kesalahan-kesalahan yang sering muncul meliputi :

1. Kesalahan manual dalam proses penulisan dan penginputan data. Kesalahan manual sering kali terjadi dalam proses penulisan faktur, penginputan data pembayaran, atau dokumen administrasi lainnya. Kesalahan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti human error, kurangnya pelatihan, atau penggunaan sistem yang tidak terintegrasi dengan baik. Kesalahan tersebut tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasional tetapi juga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan keandalan informasi keuangan.
2. Pengelolaan dokumen yang tidak efisien
Kurangnya sistem manajemen dokumen yang terintegrasi atau kurangnya standar dalam pengelolaan dokumen dapat mengakibatkan kehilangan atau duplikasi dokumen, yang pada gilirannya memperlambat operasional dan meningkatkan biaya administratif.
3. Keterlambatan pengiriman faktur
Sama seperti kesalahan manual penulisan, keterlambatan pengiriman faktur juga disebabkan oleh kesalahan manual yang disebabkan sumber daya manusia. Penyebab keterlambatan ini bisa berasal dari proses manual yang lambat, ketidakmampuan untuk menghasilkan dan mengirimkan faktur secara tepat waktu, atau masalah dalam koordinasi antar departemen terkait.

Permasalahan seperti ini dapat dipecahkan dengan menggunakan Teori Manajemen sebagai pedoman melaksanakan kegiatan dengan cara yang tepat dan hemat dalam upaya mencapai tujuan serta efektif dan efisien. Jika dikaitkan dengan teori manajemen, permasalahan dalam pengoptimalan administrasi dalam billing unit tersebut dapat dikaitkan dengan teori manajemen administrasi yang dicetuskan Henry Fayol. Teori ini merupakan turunan dari Teori Organisasi Klasik. Teori organisasi klasik menjelaskan tentang konsep dan pemahaman teori organisasi di era kuno yang lebih menitikberatkan pada tugas-tugas khusus yang dilakukan oleh setiap anggota organisasi. Teori organisasi klasik membangun organisasi ideal yang sangat birokratik dengan spesialisasi peran yang tinggi, menyederhanakan pekerjaan, sentralisasi kekuasaan, dan informasi yang tinggi. Karena kecilnya rentang pengendalian yang direkomendasikan, maka pasti terjadi hirarki kekuasaan yang Panjang dengan relative besarnya jenjang kekuasaan. (Supriyadi, 2023)

Teori manajemen administrasi merupakan pendekatan dalam ilmu manajemen yang berfokus pada pengelolaan administratif dan struktur organisasi untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam operasional sebuah perusahaan. Teori ini menekankan pentingnya aturan, prosedur, dan struktur hierarkis dalam mengelola organisasi khususnya pengelolaan administrasi. Salah satu pendiri teori organisasi yang paling terkenal adalah industrialis Perancis Henri Fayol (1841-1925), yang juga bekerja sebagai insinyur pertambangan. Karya terpentingnya pertama kali diterbitkan dalam bahasa Perancis pada tahun 1916; namun, ketika diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris pada tahun 1949, itu mendapat sambutan yang luas dibawah judul "General and Industrial Administration" (Supriyadi, 2023).

Fayol menyatakan bahwa administrasi bukan hanya hak atau tanggung jawab dari kepala atau anggota pimpinan sendiri; itu menyebar ke seluruh organisasi, bahkan seluruh karyawan ikut serta

dalam kegiatan administrasi sesuai dengan topoksinya. seperti model vertikal pada skala hierarki organisasi dari atas ke bawah. Beliau melihat administrasi dari atas ke bawah sebagai pimpinan umum. Karena itu, sebagai seorang ahli teknik yang luar biasa, ia memberikan banyak perspektif yang luas. Dia memiliki perspektif yang luas tentang dasar administrasi dan kebutuhan teori dan pelatihan administrasi. Henry Fayol mendefinisikan administrasi dalam 5 unsur, yaitu:

1. Untuk meramalkan (forcast) dan untuk merencanakan (planning/ prevoyance);
2. Untuk mengorganisir (organizing/organization);
3. Untuk memimpin (commanding/commandement);
4. Untuk mengkoordinir (coordinating/coordination); dan
5. Untuk mengawasi (controlling/controle).

Fayol juga memiliki pendapat bahwa terdapat empat belas prinsip-prinsip yang menyeluruh yang dipergunakan sebagai petunjuk pengelolaan administrasi. Prinsip- prinsip ini membantu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengendalian aktivitas administrasi. Empat belas prinsip atau asas manajemen itu dapat diterapkan pada bagian billing unit dalam hal memajemen administrasi yakni sebagai berikut:

- 1) Pembagian kerja : Dalam sebuah perusahaan atau organisasi hendaknya dapat menciptakan tenaga kerja yang mempunyai keterampilan dalam mengutamakan pekerjaan. Misalnya dalam billing unit terdapat pembagian tugas dalam mengalokasikan tugas-tugas administrasi secara spesifik. Misalnya, satu tim menangani penerimaan faktur, tim lain verifikasi, dan tim ketiga menangani pencatatan serta pengarsipan
- 2) Wewenang dan tanggung jawab : kekuasaan diperlukan untuk menciptakan kepatuhan, otoritas atau wewenang digunakan untuk memberikan perintah. Dalam bagian billing unit dapat ditetapkan wewenang yang jelas dan tanggung jawab yang sesuai untuk setiap anggota Billing Unit. Ini memastikan bahwa setiap anggota tahu apa yang harus mereka lakukan mengenai tugasnya.
- 3) Disiplin : Disiplin sangat esensial dalam perusahaan agar kegiatan dapat berjalan lancar. Menegakkan aturan dan prosedur yang ketat serta memastikan bahwa semua anggota Billing Unit mematuhi mereka. Disiplin yang baik membantu menjaga ketertiban dan efisiensi dalam proses administrasi.
- 4) Kesatuan dalam perintah : Setiap pegawai hanya menerima perintah dari seorang atasan. Misalnya memastikan bahwa setiap anggota Billing Unit hanya menerima instruksi dari satu atasan.
- 5) Kesatuan arah : Suatu organisasi harus memiliki satu arah dan satu rencana untuk setiap kelompok pekerjaan agar tujuan yang sama dapat dicapai. Misalnya menetapkan tujuan yang jelas untuk Billing Unit dan memastikan bahwa semua kegiatan diarahkan untuk mencapai tujuan tersebut.
- 6) Mengutamakan kepentingan umum (general interest) di atas kepentingan individu : Kepentingan individu pekerja haruslah berada di bawah kepentingan organisasi secara keseluruhan. Misalnya, memberikan dorongan kepada staf untuk bekerja sama demi efisiensi keseluruhan, bukan hanya memenuhi target pribadi.
- 7) Pemberian upah bagi pekerja : gaji sebagai kompensasi kerja harus diberikan secara jelas dan memberikan kepuasan kepada karyawan dan perusahaan tempat mereka bekerja.
- 8) Sentralisasi : Sentralisasi adalah konsekuensi logis dari proses pengorganisasian dan merupakan hal yang penting bagi organisasi. Misalnya, keputusan strategis diambil oleh manajemen, sedangkan keputusan operasional diserahkan kepada kepala Billing Unit.
- 9) Rantai perintah : Rantai perintah menghubungkan atasan dan bawahan, yang disusun berdasarkan jumlah wewenang yang dimiliki masing-masing. Wewenang yang dimiliki oleh atasan semakin terbatas seiring dengan jumlah wewenang yang dimiliki oleh bawahan.
- 10) Ketertiban atau keteraturan : Organisasi harus menjadi tempat yang nyaman bagi setiap anggota. Menjaga keteraturan dalam penyimpanan dokumen dan penataan tempat kerja di Billing Unit.
- 11) Keadilan : Setiap anggota organisasi harus memiliki rasa keadilan dan keadilan. Seperti memperlakukan semua anggota Billing Unit dengan adil dan memberikan perlakuan yang sama.
- 12) Kestabilan masa kerja pekerja : Sangat penting bagi karyawan untuk mendapatkan hasil yang efektif dan beradaptasi dengan peran dan tanggung jawab mereka. Seperti Mempertahankan staf yang kompeten dalam jangka panjang untuk menjaga kontinuitas dan stabilitas proses

administrasi. Mengurangi turnover karyawan membantu menjaga efisiensi dan pengetahuan yang diperoleh.

- 13) Inisiatif : Dalam semua tingkat kepemimpinan organisasi, inisiatif harus meningkatkan semangat. Anggota harus didorong untuk mengembangkan dan melaksanakan rencana peningkatan. Seperti mendorong staf Billing Unit untuk mengambil inisiatif dalam perbaikan proses dan inovasi.
- 14) Semangat jiwa kesatuan atau korps : Prinsip ini menunjukkan bahwa kerja kelompok dan mempertahankan hubungan antar anggota organisasi sangat penting. Seperti membangun semangat tim dan kerjasama di antara anggota Billing Unit.

Menurut Fayol, yang lebih penting adalah bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat diterapkan pada setiap organisasi. Menurut Fayol, ini adalah hal baru dalam perkembangan teori organisasi karena prinsip universalitas telah dikenal dan digunakan dalam pembentukan Perilaku dan Teori Organisasi. Prinsip-prinsip administrasi ini berlaku untuk semua jenis organisasi, tidak hanya industri dan bisnis; mereka juga dapat diterapkan pada tingkat organisasi secara keseluruhan, menurut Fayol dan para pemikir yang setuju dengannya. Teori klasik fokus pada organisasi formal.

Fayol juga menggambarkan manajemen sebagai sekumpulan pekerjaan dan kemampuan yang dilakukan oleh para pengawas di perusahaan. Ia dengan jelas membedakan kemampuan teknis dan manajemen, dan ia menyadari bahwa untuk berhasil, pengawas harus memiliki keahlian dalam kedua bidang tersebut. Teori administrasi Fayol dapat diterapkan pada berbagai bidang manajemen, seperti manajemen operasional, keuangan, dan sumber daya manusia.

Penerapan teori manajemen administrasi dalam unit billing adalah kunci untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan produktivitas. Oleh karena itu, ide-ide utama dari teori administrasi Henri Fayol berfungsi sebagai landasan bagi teori dan konsep manajemen kontemporer. Prinsip-prinsip administrasi Fayol dan fungsi-fungsi dasar manajemen memberikan panduan yang berguna bagi manajer dalam mengelola organisasi dengan baik. PT. Astra International Daihatsu dapat mengoptimalkan proses administrasi dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen administrasi milik Henry Fayol ini. Ini akan memungkinkan Billing Unit untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan dalam mengelola sistem pelayanan administrasi yang dilakukan.

Mengatasi permasalahan dalam administrasi billing unit memerlukan pengoptimalan peran sumber daya manusia yang bekerja pada bagian ini dengan pendekatan holistik yang melibatkan integrasi teknologi, pelatihan karyawan, implementasi sistem otomatisasi, dan perhatian terhadap komunikasi yang efektif dengan pelanggan. Dalam teori manajemen administrasi Henry Fayol juga mengusulkan bahwa pelatihan administrasi harus diberikan pada semua tingkat jabatan, dimulai dari tingkat terendah dan mencakup semua karyawan. Namun, hanya anggota dewan pimpinan dan pimpinan eksekutif tingkat atas yang dapat bertindak sebagai pengajar. Fayol juga menekankan pentingnya pelatihan terus menerus bagi karyawan perusahaan. Menurutnya, kinerja organisasi akan meningkat dan karyawan akan mendapatkan manfaat yang lebih besar jika prinsip administrasi diterapkan. Selain itu, Fayol berpendapat bahwa manajer harus memiliki atribut fisik, mental, moral, pendidikan umum, pengalaman, dan pengetahuan khusus tentang pekerjaan yang relevan. (Sukmana, 2023).



Gambar.3 Memberikan Pemahaman Penggunaan Teknologi Pada Billing Unit

Sumber : diolah oleh penulis

Pengabdian ini menghasilkan beberapa hasil yang dapat dijadikan referensi untuk perubahan perusahaan menjadi lebih baik di kemudian hari. Pertama, dengan pengoptimalan peran billing unit yang dapat digabungkan dengan penggunaan teknologi dapat mengurangi kesalahan manual dalam

proses penulisan dan penginputan data, penggunaan teknologi otomasi merupakan solusi yang efektif. Dengan perkembangan Teknologi yang sangat pesat ini membuat semua aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan bergantung dengan perkembangan Teknologi (Hartono M. R & Mahadewi K J, 2023). Memanfaatkan sistem penagihan otomatis, perusahaan dapat meminimalkan risiko human error yang sering terjadi dalam proses manual.

Sistem ini tidak hanya akan memastikan bahwa data yang diinput lebih akurat, tetapi juga akan mempercepat proses pelayanan administrasi secara keseluruhan. Selain itu, diperlukan pelatihan rutin bagi sumber daya manusia perusahaan juga sangat penting untuk memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan yang diperlukan dalam menggunakan teknologi ini serta memahami pentingnya akurasi data dalam operasional sehari-hari.

Kedua, dengan pengoptimalan peran billing unit pengelolaan dokumen yang tidak efisien dapat diatasi dengan mengimplementasikan sistem manajemen dokumen digital. Sistem ini memungkinkan penyimpanan, pencarian, dan pengelolaan dokumen yang lebih efisien dan aman. Dengan demikian, risiko kehilangan atau duplikasi dokumen dapat diminimalkan. Ketiga, billing unit memainkan peran dalam mengatasi keterlambatan dalam pengiriman faktur pembayaran dapat diatasi dengan mengimplementasikan sistem faktur elektronik. Sistem ini memungkinkan pengiriman faktur secara otomatis dan tepat waktu kepada pelanggan, sehingga mengurangi risiko keterlambatan yang dapat mengganggu aliran kas perusahaan. Penggunaan sistem pengingat otomatis juga dapat membantu mengingatkan pelanggan tentang faktur yang jatuh tempo, sehingga meningkatkan kepatuhan pembayaran. Dengan mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah-masalah ini, billing unit dapat meningkatkan efisiensi operasional dalam pelayanan administrasi, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memastikan keandalan informasi keuangan perusahaan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil permasalahan Kesimpulan yang dapat penulis ambil ialah dalam mengatasi masalah pelayanan administrasi billing unit memerlukan pendekatan holistik yang mencakup integrasi teknologi, pelatihan karyawan, implementasi sistem otomatisasi, dan komunikasi yang efektif dengan pelanggan. Mengacu pada teori manajemen administrasi Henri Fayol, pelatihan administrasi harus melibatkan semua tingkat jabatan dan terus berlangsung untuk meningkatkan kinerja organisasi. Fayol juga menekankan bahwa manajer harus memiliki berbagai kualitas dan pengalaman yang relevan. Optimalisasi peran billing unit dapat dilakukan dengan penggunaan teknologi otomasi untuk mengurangi kesalahan manual dan mempercepat proses, pelatihan teratur bagi karyawan untuk menggunakan teknologi baru dan memahami pentingnya akurasi data, penerapan sistem manajemen dokumen digital untuk mempercepat pengelolaan dokumen, dan penggunaan sistem faktur elektronik untuk mempercepat pengiriman faktur serta meningkatkan kepatuhan pembayaran dengan pengingat otomatis.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditarik, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi perusahaan untuk dijadikan acuan dalam meningkatkan pengoptimalan segala jenis proses administrasi yang terjadi dalam sebuah organisasi perusahaan yang memiliki staf Billing Unit di dalamnya. Pengoptimalan peran staf billing unit dapat dilakukan dengan menganalisis permasalahan lalu menemukan solusi yang tepat untuk mengatasinya agar selanjutnya tidak lagi terjadi kesalahan-kesalahan dalam proses pelayanan administrasi. Untuk penelitian selanjutnya, penulis menyarankan pada peneliti selanjutnya untuk lebih menganalisis permasalahan dan mencari solusi yang lebih tepat dalam penerapan peran billing unit dalam pelayanan administrasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang sangat berarti dalam penyusunan artikel pengabdian masyarakat ini. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat dan berkontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidangnya, bagi para pembaca, bagi instansi serta dapat menjadi acuan dalam penelitian selanjutnya. Terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, P. N. (2022). PROSEDUR ADMINISTRASI PENJUALAN DI PT. PENTA VALENT CABANG LAMPUNG.
- Boko, Y. A. (2022). Perkembangan Teori Manajemen (Teori Ilmiah Dan Teori Organisasi Klasik). *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi (JUPEK)*, 3(2), 49-61.
- CHINTIYA, ANGGRAINI PUTRI (2023) Prosedur Billing Service Tunai Pada Divisi Body & Paint PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim.
- Diva Mumtazah Putri Zulferry, & Nurlaila Nurlaila. (2024). Peran Unit Billing And Payment Collection Dalam Melakukan Penagihan Piutang Indihome : Studi Kasus Kantor Telkom Regional 1 Sumatera. *Anggaran : Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 308–315. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i1.384>
- Hartono, R. M. ., & Mahadewi, K. J. . (2023). EDUKASI PENGGUNAAN WEBSITE DALAM PENINGKATAN PEMASARAN BIDANG PROPERTY PT. WOLU SEKAR MAS. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 6335–6339.
- Mariska, S., & Sukiyah, S. (2023). Penerapan Teori Manajemen Henry Fayol Untuk Menjalankan Bisnis. *MANTRA (Jurnal Manajemen Strategis)*, 1(1), 9-16.
- Purnayani, N. K. S., Hardy, I. P. D. K., & Martini, N. K. (2023). Gambaran Implementasi Billing System di Puskesmas Seririt II. *JURNAL KESEHATAN, SAINS, DAN TEKNOLOGI (JAKASAKTI)*, 2(1).
- Sukmana, F. H., & Maryanti, S. (2023). TEORI ADMINISTRASI HENRI FAYOL: GAGASAN, KONTRIBUSI, DAN BATASANNYA. *Politea: Jurnal Politik Islam*, 6(2), 44-66.
- Supriyadi, S., Febriyani, S. A., & Anisa, S. N. (2023). PRINSIP TEORI ORGANISASI KLASIK MENURUT HENRY FAYOL. *MANTRA (Jurnal Manajemen Strategis)*, 1(1), 33-42.
- Zulferry, D. M. P., & Nurlaila, N. (2024). Peran Unit Billing And Payment Collection Dalam Melakukan Penagihan Piutang Indihome: Studi Kasus Kantor Telkom Regional 1 Sumatera. *Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 2(1), 308-315.